№.２０１２－３（平成２４年１０月）

ＰＬセンターダイジェスト

発　　行　**消費生活用製品ＰＬセンター**
（一般財団法人　製品安全協会）
〒110－0012　東京都台東区竜泉２丁目２０番２号
ミサワホームズ三ノ輪２階
ﾌﾘｰﾀﾞｲﾔﾙ　０１２０－１１－５４５７
電　　話　０３（５８０８）３３０３
Ｆ　Ａ　Ｘ　０３（５８０８）３３０５

平成２４年度第２四半期（平成２４年７月～９月）の活動状況

１．相談受付状況 …… 2
①第２四半期の相談受付状況 …… 2
②各月の相談受付状況 …… 3
③相談内容別の受付状況 …… 4
２．製品事故・品質クレームの相談概要 …… 4
３．第２四半期の主な相談事例 …… 5

当センターの相談対象製品・・・・消費生活用製品

乳幼児用品（乳母車・乳幼児用ベッド・乳幼児用いす・幼児用三輪車・子守帯等）
家具・家庭・厨房用品（いす・机・脚立・ゆたんぽ・圧力なべ・なべ等）
スポーツ・レジャー用品（ゴルフクラブ・野球用ヘルメット・金属製バット等）
高齢者・福祉用品（シルバーカー・つえ・手動車いす・ポータブルトイレ等）
自転車、ライター、乗車用ヘルメット、園芸用品など

本紙の内容を転載する場合には当センターまでご連絡ください。

消費生活用製品ＰＬセンターの相談等の受付状況

１．相談受付状況

① 第２四半期の相談受付状況

・平成２４年７月～９月の３か月間で、１５７件の相談や問い合わせ等を受け付けた。
・月平均は５２件だった。
・製品事故、品質クレームの受け付けはなかった。

相談等の受付状況（平成２４年度第２四半期）　（単位：件／（　）内：構成比）

	製品事故 ※①	品質クレーム ※②	一般相談・問い合わせ等					計
			PLｾﾝﾀｰの業務内容 ※③	ＰＬ法の内容解釈 ※④	ＰＬ対策製品安全 ※⑤	他機関の紹介 ※⑥	その他 ※⑦	
消費者 消費者団体			５	４	４０	１３	１７	７９ (50.3%)
企業 業界団体			１	２	３		４	１０ (6.4%)
行政機関 消費生活ｾﾝﾀｰ			９	３	２８	１６	７	６３ (40.1%)
その他				１	１		３	５ (3.2%)
計			１５ (9.6%)	１０ (6.4%)	７２ (45.9%)	２９ (18.5%)	３１ (19.7%)	１５７ (100.0%)

※①相談者側が拡大損害が製品の欠陥によるものと主張し、かつ、ＰＬセンターが紛争の解決に向けて協力等を行った事案
※②相談者側が製品の品質等の瑕疵を主張し、かつ、ＰＬセンターが紛争の解決に向けて協力等を行った事案
※③製品事故や苦情等の具体的事案に対する当センターの紛争処理手続きの相談対応等に関する問い合わせ、相談等の受付状況、調停事案・製品事故事案の内容等の活動状況・情報公開に関する照会、消費生活センター等との関係に関する照会
※④製品事故や苦情等の具体的事案について、ＰＬ法等の具体的解釈に関する相談、欠陥判断、責任主体の考え方等の相談
※⑤製品事故や苦情等に対して技術的事項や原因調査等に関する照会、規制・基準・規格や事故事例等に関する資料提供等を求める相談、交渉や申し出を行う際の助言、警告表示・取扱説明書の作成等のＰＬ対策、製品の安全性に関する規制・基準、事故事例、原因調査機関等の相談
※⑥当センターで対象としていない製品分野の相談に対して、事案に応じて適正な相談窓口等を紹介した相談
※⑦ＰＬ法関連の裁判例に関する照会、製品安全制度や各種マーク制度、リコール制度等の製品安全対策に関する相談等
●表の割合（%）は、四捨五入しているため、合計しても１００%にならない場合があります。

② 各月の相談受付状況

【７月】　（単位：件／（　）内：構成比）

	製品事故	品質クレーム	PLｾﾝﾀｰの業務内容	ＰＬ法の内容解釈	ＰＬ対策製品安全	他機関の紹介	その他	計
消費者 消費者団体			３	１	１１	４	７	２６ (53.1%)
企業 業界団体				１				１ (2.0%)
行政機関 消費生活ｾﾝﾀｰ			４	１	１１	４	１	２１ (42.9%)
その他							１	１ (2.0%)
計			７ (14.3%)	３ (6.1%)	２２ (44.9%)	８ (16.3%)	９ (18.4%)	４９ (100.0%)

【８月】

	製品事故	品質クレーム	PLｾﾝﾀｰの業務内容	ＰＬ法の内容解釈	ＰＬ対策製品安全	他機関の紹介	その他	計
消費者 消費者団体			１	１	１６	５	７	３０ (44.8%)
企業 業界団体			１		２		３	６ (9.0%)
行政機関 消費生活ｾﾝﾀｰ			３	１	１２	９	３	２８ (41.8%)
その他				１	１		１	３ (4.5%)
計			５ (7.5%)	３ (4.5%)	３１ (46.3%)	１４ (20.9%)	１４ (20.9%)	６７ (100.0%)

【９月】

	製品事故	品質クレーム	PLｾﾝﾀｰの業務内容	ＰＬ法の内容解釈	ＰＬ対策製品安全	他機関の紹介	その他	計
消費者 消費者団体			１	２	１３	４	３	２３ (56.1%)
企業 業界団体				１	１		１	３ (7.3%)
行政機関 消費生活ｾﾝﾀｰ			２	１	５	３	３	１４ (34.1%)
その他							１	１ (2.4%)
計			３ (7.3%)	４ (9.8%)	１９ (46.3%)	７ (17.1%)	８ (19.5%)	４１ (100.0%)

③ 相談内容別の受付状況

相談内容別の受付状況（第２四半期）　　（単位：件／（　）内：構成比）

		製品事故	品質クレーム	一般相談・問い合わせ等					計
				PLｾﾝﾀｰの業務内容	ＰＬ法の内容解釈	ＰＬ対策製品安全	他機関の紹介	その他	
対象製品	事故クレーム※⑧			９	６	４６		１２	７３ (46.5%)
	一般相談問い合わせ※⑨			２	１	１１	２	１５	３１ (19.7%)
対象外製品	事故クレーム※⑩			３	１	１０	２１		３５ (22.3%)
	一般相談問い合わせ※⑪			１	２	５	６	４	１８ (11.5%)
計				１５ (9.6%)	１０ (6.4%)	７２ (45.9%)	２９ (18.5%)	３１ (19.7%)	１５７ (100.0%)

※⑧当センターの相談対象製品で、実際に事故やクレームがあった事案
※⑨当センターの相談対象製品で、実際に事故やクレームがない事案又は製品に関連しない一般相談
※⑩当センターの相談対象外製品で、実際に事故やクレームがあった事案
※⑪当センターの相談対象外製品で、実際に事故やクレームがない事案又は製品に関連しない契約等の相談

２．製品事故・品質クレームの相談概要

(1) 製品事故

相談者側が拡大損害が製品の欠陥によるものと主張し、かつ、ＰＬセンターが紛争の解決に向けて協力等を行った事案は、なかった。

(2) 品質クレーム

相談者側が製品の品質等の瑕疵を主張し、かつ、ＰＬセンターが紛争の解決に向けて協力等を行った事案は、なかった。

３．第２四半期の製品事故・品質クレーム以外の主な相談事例

(1) ＰＬセンターの業務内容

・転倒により折れたつえでケガをしたため製造業者に申し出たが、製品に問題はないと回答され納得がいかないという相談対応中である。ＰＬセンターで製品の検査をしているのか知りたい。
・当社が輸入した製品に添付する取扱説明書や本体表示について問題がないかＰＬセンターで確認してもらえないだろうか。
・シアターラックのガラス天板が突然割れたため販売業者に申し出たところ、床の補修及び製品交換をするという回答があったが、フローリングの全面張り替えを要望したいという相談対応中である。ＰＬセンターに回付可能か。

(2) ＰＬ法の内容・解釈

ⅰ．製品事故・苦情等に関連する相談

・綿棒から外れて耳に残った綿体を取り除くためにかかった治療費の賠償を製造業者に要望したいという相談対応中である。安価な製品だが請求は可能だろうか。
・４年前に購入した収納ケースのガラス製扉が突然割れたため、扉の修理等を要望したいという相談対応中である。ガラス扉に圧力がかかる構造が問題と考えるということだが、このような要望は可能だろうか。
・製品の問題により被った拡大損害の補償内容について交渉中、製造業者が倒産してしまったという相談対応中である。製造業者が倒産した場合、誰を交渉相手にすればよいか知りたい。

ⅱ．その他の相談

・仕入れた製品に絵柄をつけ社名を表示して販売しているが、製品の問題により拡大損害が発生した場合、社名を表示した当社が責任を負うことになるのか知りたい。

(3) ＰＬ対策・製品安全

ⅰ．製品事故・苦情等に関連する相談

・金属製脚立の天板をまたいで作業していたところ、突然、脚が折れて落下し、肋骨骨折を負った。危険な製品だと思うので情報提供したい。
・購入したばかりの事務用いすのキャスターでフローリングに傷がついたため、製造販売業者に申し出たが、取扱説明書に注意表示があるため対応しないと回答されたという相談対応中である。注意表示があると、損害賠償請求はできないのだろうか。
・購入したばかりのエクササイズバンドを左右に引いたところ、突然、バンドが切れて右目に当たり眼球打撲を負った。輸入業者が梱包方法に問題があった可能性を認めたが、提示された賠償金額に納得がいかない。今後、どのように交渉したらよいだろうか。
・１年程前に購入した金属製バットのボールが当たる部分にヒビを見つけたが、１年程の使用でヒビが入ることがあるのか知りたい。

・ロードバイクで段差を越えようとしたところ、突然、フレームが折れて転倒し、右膝打撲等を負った。輸入販売業者から、９年の使用期間中に受けた衝撃が原因と回答されたが、そのような覚えはなく納得がいかない。輸入販売業者の回答をどのように考えたらよいだろうか。
・合皮製ソファーの縫い目が購入後４か月でほつれ始め、肘掛けと背もたれの接合部に穴が空いたため販売業者に申し出たが、使用上の問題なので有償修理になると回答され納得がいかないという相談対応中である。幼児が座面で飛び跳ねたこともあるようだが、販売業者の回答についてどのように考えたらよいだろうか。
・１年半程前に購入したローイング器具の部品が破損したため通販業者に申し出たが、販売を終了しているため対応できないと回答され、納得がいかないという相談対応中である。部品の保有期間に定めがあるか知りたい。

ⅱ．その他の相談

・フライパンのフッ素樹脂加工が剥がれてきたが、使用を続けても健康に問題はないかという相談対応中である。フッ素樹脂の安全性について知りたい。
・友人からプレゼントされた輸入品のベビーチェアが海外でリコールされているという情報をネットで得たため、輸入販売業者に問い合わせたが、対応する予定はないと回答されたという相談対応中である。海外でリコールされていても日本では対応する必要がないのか知りたい。
・事故にあった乗車用ヘルメットの使用を続けても問題がないか知りたい。

（4）その他

・乳母車を広げたところ、横にいた子供が可動部に手指を挟んで骨折を負ったが、ＳＧマーク被害者救済制度について知りたい。
・ＳＧラベルの有効期限はいつを起点にするのか知りたい。
・輸入自転車の定価を知りたいという相談対応中だが、調べる方法があるだろうか。
・電動アシスト自転車を購入する際の注意点について高齢者から相談を受けているので、情報を得たい。
・ＰＬ保険について知りたい。